

Fallbeispiele

1. Verlorene Sendung mit selbstgefertigtem Schmuckstück; Schadenersatz

Eine Kundin versandte mittels eingeschriebener Sendung ein Paket mit einem selbstgefertigten Schmuckstück. Das Paket ging verloren, der Nachforschungsauftrag blieb erfolglos. Die Kundin machte Schadenersatz in der Höhe von CHF 1'211.00 geltend. Dieser setzte sich aus dem Warenwert (Material und Steine) sowie aus den Kurskosten und dem Porto zusammen.

Die Anbieterin anerkannte den Verlust, entschuldigte sich dafür und erstattete der Kundin den Warenwert und das Porto. Hinsichtlich der Kurskosten stellte sie sich auf den Standpunkt, dass es sich um Folgeschäden handle, die nach den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) von der Haftung ausgeschlossen seien.

Die Kundin, welche sich die Fertigkeiten zur Herstellung des Schmuckstücks nicht am fraglichen Kurs, sondern an vielen früheren Kursen angeeignet hatte, wandte sich an die Schlichtungsstelle. Dank deren Intervention stellte die Anbieterin fest, dass die Kundin nicht Folgekosten wie einen entgangenen Gewinn oder für das Erlernen von Fertigkeiten für die Zukunft beanspruchte, sondern den Ersatz der Entstehungskosten. Die geltend gemachten Kurskosten beinhalteten das Benützen der Werkstatt, der Spezialmaschinen und der Werkzeuge. Die Anbieterin ersetzte die entsprechenden Kosten.

2. Verlorene und später wieder gefundene Sendung mit Zulassungsdokumenten; kein Schadenersatz für Folgeschäden

Eine Firma hatte für eine Bootspromotion an einem bestimmten Wochenende geplant, ein Boot aus Deutschland vorzustellen. Die eingeschriebene Sendung mit den Originaldokumenten wie Zulassungspapieren, Zolldokumenten ging bei der Anbieterin zunächst verloren, tauchte rund zehn Tage später wieder auf und wurde an den Absender zurück gesendet. Das Boot konnte nicht rechtzeitig für die Promotion eingeführt werden.

Die Firma beantragte eine Entschädigung für ihre Umtriebe (Zeitaufwand und Autofahrten), für den Anteil an der Platzmiete und an der Versicherungsprämie sowie für die erstellten Duplikate.

Die Anbieterin berief sich auf die Regelung in ihren Allgemeinen Geschäftsbedingungen, nach welcher Folgeschäden nicht ersetzt werden. Der Sendungsinhalt sei weder beschädigt worden noch untergegangen. Somit sei kein unmittelbarer Schaden entstanden, für welchen die Anbieterin bei eingeschriebenen Briefsendungen bis zu einer Limite von CHF 500.00 hafte.

Die Anbieterinnen von Postdienstleistungen können in ihren Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) die Haftung für nicht eingeschriebene Postsendungen beschränken oder sogar ganz ausschliessen. Für eingeschriebene Postsendungen gilt die uneingeschränkte Haftung nur für absichtlich oder grobfahrlässig verursachte Schäden. Für leichtes Verschulden hingegen kann die Haftung beschränkt oder wegbedungen werden (Art. 11 i.V. mit Art. 17 Abs. 3 PG). Im vorliegenden Fall war von einem leichten Verschulden auszugehen. Zudem hätte das Schlichtungsgesuch von der Kundin, d.h. von der Absenderin, gestellt werden müssen. Die Firma zog ihr Schlichtungsgesuch zurück.

3. Verloren gegangene Rücksendung; beschränkter Schadenersatz

Die Rücksendung einer Internetbestellung ging verloren. Die Abklärungen der Anbieterin ergaben, dass das Paket nie beim Empfänger eingetroffen ist. Die Anbieterin erstattete den Gegenwert des Sendungsinhaltes im Rahmen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Im konkreten Fall betrug die Limite für das Paket CHF 500.00. Dieser Betrag und das Porto wurden dem Kunden ausbezahlt.

Der Kunde bemängelt, dass die Haftungslimiten nicht bekannt sind und die Kunden deshalb vom zuständigen Personal darauf hinzuweisen seien.

Die Anbieterin vertritt die Auffassung, dass es in erster Linie Sache der Kundin oder des Kunden ist, sich bei heiklen oder wertvollen Sendungen nach entsprechenden Produkten und Optionen zu erkundigen.

Die Schlichtungsstelle empfiehlt den Kundinnen und Kunden, die Anbieterinnen bei der Aufgabe von heiklen und wertvollen Sendungen auf den besonderen Inhalt aufmerksam zu machen und sich danach zu erkunden, welches die geeignete und sicherste Sendungsart ist. Gleichzeitig hat sie der Anbieterin nahegelegt, den Hinweis auf ihre AGB und insbesondere auf die Haftungsbeschränkungen kundengerecht anzubringen.

4. Nicht gehörige Nachsendung; Schadenersatz

Ein Paket wurde trotz bestehendem Nachsendeauftrag an die alte Adresse avisiert. Zudem wurde es nach der falschen Avisierung nicht innert Frist an den Absender retourniert. Der Inhalt der Postsendung war ein über das Internet bestelltes und bezahltes Handy. Als die Postsendung zwei Monate später auftauchte, hatte der Käufer bereits ein anderes Handy gekauft, so dass das erste Handy nutzlos geworden und auch nicht verkäuflich war. Der Kunde verlangte den Ersatz des Handypreises.

Die Anbieterin lehnte eine Haftung zunächst ab, weil sie von Folgeschäden ausging. Aufgrund der Intervention der Schlichtungsstelle anerkannte sie den Fehler, der ihr unterlaufen war und bezahlte den Schaden, allerdings ohne Präjudiz und erstattete dem Kunden zudem das Porto.

5. Nicht gehörige Sendung bzw. Rücksendung nach stornierter Nachsendung; Verhinderung politischer Rechte

Ein Kunde hat eine Nachsendung in sein Feriendomizil frühzeitig storniert. Der Widerruf wurde übersehen. Die Sendungen erfolgten weiterhin an die Ferienadresse. Darunter befand sich das Stimmmaterial für eine Eidg. Abstimmung.

Dank der Intervention der Schlichtungsstelle erhielt der Kunde die Post mit dem Stimmmaterial noch rechtzeitig.